

Klachtenprocedure Volwassenen

(Volgende bladzijde voor Kind en Jeugd)

Sinds 1 januari 2017 is de klachten- en geschillenregeling van kracht in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Deze regeling geldt voor:

- Volwassenen (18 jaar en ouder)
- Jongeren onder de 18 die hun behandeling zelf (of hun ouders) betalen

LVVP-klachtenregeling

U bespreekt uw klacht in eerste instantie met uw behandelaar. Soms is dit lastig of krijgt u onvoldoende gehoor. In dat geval kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van uw behandelaar. Omdat het voor vrijgevestigde ggz-professionals ondoenlijk is om per praktijk een eigen klachtenfunctionaris te hebben, maakt de LVVP gebruik van de professionele klachtenfunctionarissen van Klacht&Company. U kunt hier als cliënt van een LVVP-lid een beroep op doen. De klachtenfunctionarissen zijn zodanig getraind dat zij -naast de eerste klachtopvang- tevens een bemiddelende rol kunnen spelen bij de afhandeling van uw klacht.

Het klachtenformulier

Om tot een efficiënte klachtafhandeling te komen, verzoeken wij u eerst het klachtformulier in te vullen, dat u bij de praktijk kunt opvragen. U mailt het vervolgens ingevuld naar LVVP@klachtencompany.nl, waarna een van de beschikbare klachtenfunctionarissen z.s.m. contact met u opneemt. U kunt hen zelf ook bellen via tel. (088) 234 16 06.

Mocht u alvorens een klacht in te dienen vragen hebben over tarieven en regelgeving, dan kunt u in eerste instantie terecht bij het LVVP-bureau via tel. (030) 236 43 38 of via t.ruijl@lvvp.info of r.bakker@lvvp.info.

Geschillencommissie voor vrijgevestigde ggz-praktijken

U hebt ook de mogelijkheid om vervolgens uw klacht aan een onafhankelijke geschillencommissie voor te leggen. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak. LVVP-leden zijn aangesloten op De Geschillencommissie Zorg in Den Haag, waar een speciaal portaal is ingericht voor cliënten van vrijgevestigde ggz-aanbieders (gz-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro)psychologen en psychiaters). Deze Geschillencommissie voor Vrijgevestigde ggz-praktijken is digitaal bereikbaar via deze link en per post via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Het tuchtrecht

Op grond van de Wet BIG vallen ggz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen ook onder het tuchtrecht. U kunt uw klacht daarom ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Klachtenregeling voor jongeren onder de 18 jaar

Op grond van de Jeugdwet is een vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog verplicht zich bij een klachtenregeling aan te sluiten. Omdat de Jeugdwet en de Wkkgz niet op elkaar aansluiten voor wat betreft de afhandeling van klachten, heeft het LVVP-bestuur besloten zelf een onafhankelijke klachtenregeling op te zetten voor de jeugd. Deze is sinds 1 oktober 2019 beschikbaar en geldt voor jongeren onder 18 jaar *die de behandeling vergoed krijgen door de gemeente*.

De klachtenregeling

Bent u ontevreden over uw behandelaar? Dan kunt u het volgende doen.

Bespreek uw onvrede met de behandelaar

Als u een klacht hebt over uw behandelaar of de behandeling, dan kunt u die in eerste instantie het beste met hem of haar zelf bespreken. Soms kan een gesprek over uw onvrede verheldering geven.

Vragen over de behandeling, tarieven en regelgeving?

Hebt u vragen over de behandeling, tarieven en regelgeving? Dan kunt u terecht bij het LVVP-bureau. Bel naar tel. (030) 236 43 38 of mail naar r.bakker@lvvp.info of t.ruijl@lvvp.info.

Schakel hulp in

Soms is het lastig om met de behandelaar zelf in gesprek te gaan. Of u krijgt onvoldoende gehoor. Komt u er samen niet uit, dan kunt u hulp vragen bij het [AKJ](#). Cliënten onder de 18 (of hun ouders) waarvan de zorg vergoed wordt door de gemeente, kunnen met vragen en klachten contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Bel (088) 555 1000 of mail naar info@akj.nl. U kunt ook direct via de website van het AKJ een [klachtenformulier](#) invullen. In sommige gemeenten wordt deze taak ingevuld door zorgbelang: www.adviespuntzorgbelang.nl. Neem bij twijfel contact op met uw gemeente.

Neem contact op met de klachtencommissie jeugd

Sinds 1 oktober 2019 kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie Jeugd. Dit is een onafhankelijke commissie, bedoeld voor klachten over de behandeling van jongeren tot 18 jaar, die deze behandeling vergoed krijgen door de gemeente (vallen onder de Jeugdwet). Lees hier de [Jeugdwet Klachtenregeling 2019](#).

Als u vragen heeft of overweegt een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met [Tineke Ruijl](#) van de LVVP.

U kunt ook hier het [Klachtenformulier LVVP Jeugdwet 2023](#) invullen

Tuchtrecht

Gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen vallen ook onder het tuchtrecht. Dit is geregeld in de Wet BIG. U kunt uw klacht dus ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Meer informatie vindt u op de [website van het tuchtcollege](#).

Wat kunt u doen als u een klacht hebt over uw gemeente?

Hebt u klachten over bijvoorbeeld de vergoeding door uw gemeente? In [deze folder](#) kunt u lezen waar u met uw klacht terecht kunt.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt over overbodige of ingewikkelde formulieren?

Vindt u de formulieren van uw zorgverzekeraar of behandelaar onnodig ingewikkeld of overbodig? Dan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Bel hiervoor de klachtenlijn tel. (088) 770 8 770 of mail naar info@nza.nl. De NZa kan daarover vervolgens

een bindend advies uitbrengen, maar dat hoeft niet. U kunt ook een melding doen zonder dat de NZa hier een bindend advies aan verbindt.